



Poliisi.fi -verkkopalvelun käyttäjäkeskeinen kehittäminen

Wright, Merja

2013 Leppävaara

Poliisi.fi -verkkopalvelun käyttäjäkeskeinen kehittäminen

Merja Wright
Tietotekniikka
Opinnäytetyö
12, 2013

Merja Wright

Poliisi.fi -verkkopalvelun käyttäjäkeskeinen kehittäminen

Vuosi	2013	Sivumäärä	31
-------	------	-----------	----

Julkishallinnon verkkopalvelut ovat yleisesti ottaen suunnattu kansalaisille ja koska kansalaiset edustavat hyvin laajaa ei yhtenäistä ryhmää niin palveluiden tarjoamisessa on erityiset haasteensa. Mm. kansalaisten ikäjakauma on jo palveluiden rakentamisen ja myöhemmän kehittämisen kannalta huomioitava omana erityispiirteenä. Viranomaisen velvollisuus tiedottaa, neuvoa ja ohjata kansalaisia saattaa velvoittaa viranomaisia laittamaan verkkoon saataville tietoa jota kansalaiset eivät osaa automaattisesti vaatia. Tähän kuitenkin sisältyy mahdollisesti jopa lakisääteinen tiedottaminen ja siksi nämä vaatimukset on syytä ottaa erillisinä huomioon.

Julkishallinto on myös sosiaalisen median kautta päätenyt tilanteeseen, että sen on jopa pakko miettiä tapoja kommunikoida kansalaisten kanssa ja jakaa tietoa monia kanavia pitkin. Viestinnän monikanavaisuus tuo mukanaan monia haasteita ja vaikuttaa voimakkaasti resursseihin.

Poliisin verkkopalvelun kehittämisessä päädyttiin kuuntelemaan kansalaisia. Oli valittava menetelmä miten kansalaisten mielipide kerätään. Johtuen resurssien vähydestä päädyttiin siihen, että yhteistyötahon tulisi myös käsitellä keskustelut ja raportoida poliisille keskustelusta.

Keskusteluihin osallistumisen ongelmaksi ennakoitiin nousevan ikäjakauma, koska nuoremmat henkilöt ovat ottaneet omakseen verkkovaikuttamisen kaikin tavoin, kun taas vanhempi sukupolvi saattaa vierastaa verkon kautta käytävää kommunikaatiota.

Kansalaisten kuulemisen menetelmää valittaessa tarjolla oli lukuisia vaihtoehtoja ja ratkaisuksi valikoitui VTT:n kansalaisvaikuttamisen areena Owela.

Kansalaisten mielipiteiden kuuleminen antoi projektille uusia näkökulmia, mutta on hyvä huomioida se, että kansalaisten tarpeet ovat hyvin moninaiset ja sen takia organisaation kannattaa matkan varrella priorisoida tarpeita ja ohjata sitä kautta keskustelua niihin tarpeisiin joiden toteuttaminen nähdään mahdollisena, sillä muuten on riski, että kehittämisen lopputuloksella ei ole mitään tekemistä sen kanssa mitä oikeasti voidaan toteuttaa.

Lopuksi on hyvä tarkastella, että mitä opittiin ja onko kansalaisten mukaan ottaminen verkkopalvelujen kehittämiseen ylipäättään tarpeellista. Tärkeää varmasti on valita omalle organisaatiolle oikea tapa kerätä tietoa ja analysoida sitä. Riippuu myös paljon kehityskohteesta, että miten kannattaa käyttäjiä lähestyä ja onko kysymyksessä kokonaan uusi palvelu vai vanhan kehittäminen.

Nykyinen poliisi.fi verkkopalvelu on saanut hyviä tuloksia edellisissä tutkimuksissa. On hyvä pitää mielessä, että jos käyttäjät ovat tyytyväisiä olemassa olevaan palveluun, niin kannattaa harkita tarkkaan mitä muutoksia tehdään ja miten paljon kehitetään uutta.

Asiasanat: verkkopalvelu, poliisi.fi, kansalainen, kehittäminen, osallistuminen

Merja Wright

User centred development of Poliisi.fi network service

Year	2013	Pages	31
------	------	-------	----

The purpose of this thesis is show one model of how to develop websites in a more user friendly way. The thesis concentrates on the Finnish police website (poliisi.fi). In general there are many ways to gather information from consumers to help the organizations obtain feedback for their purposes.

Poliisi.fi has chosen VTT's technology called Owela workspace. There was already a database in Owela where VTT has names of the people who would like to come to develop any kinds of services. This database was also used in poliisi.fi. Police have Facebook and Twitter accounts and there people are asked to join the discussion in Owela. There was also a banner in poliisi.fi.

This thesis also provides general information on how to develop user friendly websites, and mainly in the public sector. Public sector websites usually give the type of information which is very important to all citizens. On the police website there is plenty of information that is based on law and that must be there, but the problem is how to give the information in a way that would make it possible to reach all people.

In 2014 poliisi.fi electronic services will be available, which means that passports, driving licences and many other services can be handled electronically. That means updating poliisi.fi services to this century and the beginning of a new era.

It is important that the public sector realizes how important it is that they ask for their citizens' opinions. It helps people to think that services are really for them and the public sector is willing to listen to them.

As not all the information from users is useful, it is important that the organization has a good process for handling all the feedback and understanding what their resources are to develop new services.

Keywords: electronic services, website, services

Sisällys

1	Poliisi.fi verkkopalvelu	6
1.1	Tavoitteet	7
2	Verkon kautta kansalaisten kuuleminen	8
2.1	Keskustelua, palautetta ja aloitteita verkossa	9
2.2	Keskustelufoorumeissa vaihdetaan näkemyksiä	9
2.3	Esimerkkejä	9
3	Lähestyminen käyttäjälähtöistä kehittämistä	11
3.1	Internet kysely	11
3.1.1	Kokemuksia internet kyselyistä	12
3.2	Tutkimuspalvelut	13
4	Kansalaisvaikuttaminen verkossa.....	13
5	Julkisten verkkopalvelujen ryhmittely	14
5.1	Ratkaisuksi kansalaisraati.....	15
5.2	VTT Owela	15
6	Verkkopalvelun kehittyminen	17
7	Työskentely malli	19
7.1	Välitulokset.....	19
7.2	Käyttäjätarinat	23
8	Sosiaalinen media	26
9	Poliisi.fi:n jatkosuunnitelmat	28
10	Lopuksi	29
	Lähteet	31

1 Poliisi.fi verkkopalvelu

Poliisi.fi on kansalaiselle suunnattu verkkosivusto, joka lähinnä tuottaa tietoa poliisin ajankohtaisista asioista. Sivusto tarjoaa palveluna mm. sähköisen rikosilmoituksen ja nettivinkin. Vuoden 2014 alusta alkaen valmistuu varsinaiset poliisin sähköiset palvelut, jotka kattavat nimenomaan lupahallinnon alla olevat lupa-asiat. Sähköinen asiointi tulee helpottamaan kansalaisten asiointia poliisin kanssa ja tuo myös poliisin palvelut nykyaikaan.

Poliisi on myös vahvasti läsnä erilaisissa sosiaalisen median kanavissa ja siellä poliisin rooli on merkittävä niin tiedottamisen kuin rikosten ennalta ehkäisemisen kannalta.

Tulevaisuudessa on myös toivottavaa, että sosiaalinen media ja verkkopalvelu lähestyvät toisiaan ja niitä ei enää selkeästi eroteltaisi omiksi kokonaisuuksikseen vaan kaikki on verkossa tapahtuvaa viestintää ja tavoitteena on myös, että vuorovaikuttaminen olisi kaikissa verkko- viestinnän muodoissa läsnä.

Poliisin verkkosivustoon uudistaminen on aloitettu myös vanhentuneen teknologian vuoksi kuin myös sen takia, että uudet sähköiset palvelut saadaan paremmin esiin ja edellisestä uudistuksesta on ehtinyt kulua jo useampi vuosi. Sivustosta on tehty Taloustutkimuksella tutkimus vuonna 2010 ja se oli saanut suhteellisen hyvät arvosanat, joten tämä on hyvä pitää mielessä ennen kuin tehdään suuria muutoksia. Poliisi.fi kuuluu sellaiseen ryhmään verkkopalveluja jossa muutokset on oltava selkeitä ja perusteltuja, koska kansalaisten täytyy voida luottaa olevansa muutosten jälkeenkin oikean viranomaisen sivustolla.

Vuonna 2011 poliisi avasi myös poliisiradion, joka käsittelee viikoittain ajankohtaisia asioita. Poliisiradion sisältöön ovat kansalaiset päässeet vaikuttamaan ja heiltä on pyydetty aiheita, joita radiossa halutaan käsiteltävän.

Nykyinen poliisin verkkopalvelu rakentuu pääsivustosta ja jokaisella laitoksella on oma sivustonsa. Tietoa on paljon päällekkäin ja toisaalta taas on paljon tietoa joka on väärin jaoteltu tai se muuten hukkuu sivustolle.

Uudistuksen suunnittelun alussa jouduttiin vastaamaan kysymyksiin: Kenelle tämä palvelu on suunnattu? Keitä sen kuuluisi palvella? Miksi poliisin verkkosivulle tullaan? Mitä sieltä haetaan? Kuka siellä käy? Kenen siellä halutaan käyvän? Näihin kaikkiin saatiin vastaukseksi: kansalaisten ja eri-ikäisten, eri kokoisten, eri elämänvaiheessa olevien yms. Seuraava kysymys olikin, että miten saadaan kehittämissuunnitelmien perustaksi se mitä kansalaiset poliisi.fi:ltä palveluna toivovat. Näin lähestyttiin poliisi.fi:n suunnittelussa käyttäjä keskeistä ajattelua.

1.1 Tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on yleisellä tasolla käydä lävitse julkishallinnon käyttäjälähtöistä verkkopalvelujen suunnittelua. Opinnäytetyö tulee keskittymään poliisin verkkopalvelujen kehittämisessä käytettyyn kansalaisraatiin, jonka tarkoituksena oli tuoda käyttäjät mukaan ja lähemmäksi heille tarkoitetun verkkopalvelun suunnittelua.

Valtiovarainministeriö toteutti vuonna 2010 julkishallinnon verkkopalvelut tutkimuksen. Tutkimuksen tuloksista voidaan tehdä johtopäätöksiä myös poliisin verkkopalvelun suhteen. Tehdyn kyselyn perusteella voidaan sanoa, että Internetin käyttö on erittäin yleistä suomalaisten keskuudessa. 100 % 15 - 24 -vuotiaista vastaajista käyttää verkkoa vähintään viikoittain. 65 - 79 -vuotiaat käyttävät verkkoa vähiten ja suhtautuvat sen mahdollisuuksiin kaikkein negatiivisimmin. Suhtautuminen verkkopalveluihin ja niiden käyttöön on yleensäkin riippuvainen vastaajan iästä. Vastaajan sukupuolella tai asuinalueella ei ole suurtakaan merkitystä. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010)

Ikäkysymys nousi esiin myös poliisin verkkopalvelun Kansalaisraadissa, koska yllättävän paljon hyvinkin nuoria eli juurikin 15-24 -vuotiaiden ikäluokka oli erittäin aktiivinen osallistumaan ja vaikuttamaan. Heillä myös oli positiivinen ja kannustava suhtautuminen kehittämiseen.

Julkishallinnon verkkopalveluiden käyttö keskittyy vahvasti muutamalla sivustolle. Selvimpiä suosikkeja ovat mol.fi, kela.fi ja vero.fi. Julkishallinnon www -sivuja käytettiin pääasiallisesti informaation etsimiseen, mutta noin 30 % vastaajista oli myös hoitanut asioitaan onnistuneesti verkossa. Verkkoon tunnistaudutaan pääasiallisesti verkkopankkitunnuksin. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010)

Asiointipalvelujen määrää pyritään valtionhallinnossa jatkuvasti lisäämään ja tähän on olemassa erilaisia kansallisia ohjelmiakin, silti kehitys ei ole huimaavan nopeata eikä ratkaisuja aikaansaada nopeasti ja kustannustehokkaasti.

Vastaajat haluavat hoitaa Internetin kautta pankkiasioitaan, uusia lääkeresptejä, tehdä ajanvarauksia terveyspalveluihin ja asioida verottajan kanssa. Vastaajien mukaan julkisten verkkopalveluiden käyttöä helpottaisi erityisesti palveluiden selkiyttäminen ja monipuolistuminen. Tekniikan toimivuuteen, saatavuuteen tai sen kustannuksiin liittyviä seikkoja ei pidetä palveluiden leviämisen esteenä. Tärkeämpiä esteinä nähtiin vähäinen tietoisuus palveluntarjonnasta ja ihmisten halu saada henkilökohtaisia palvelukontakteja. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010)

Tulevaisuudessakin ihmisten halu kohdata myös henkilökohtaista palvelua ei välttämättä tule vähentymään ja tätä on myös yritetty ratkaista verkon välityksellä luomalla reaaliajassa olevia chat palveluita joiden avulla asiakkaat saavat saman tien yhteyden asiakaspalveluun kun he asioivat verkossa.

Vaikka nuorin ikäluokka, 15 - 24 -vuotiaat, suhtautuvat Internetin käyttöön ja julkisten verkkopalveluiden kehittämiseen hyvin positiivisesti, edustavat he oman yksityisyytensä ja verkon vaarojen suhteen varsin kriittistä ääntä. Nuorimmalle ikäluokalle henkilökohtaisten tietojen käsittely Internetissä on vakava asia. Suhteessa muihin ikäluokkiin huomattavan iso osa 15 - 24 -vuotiaista ei ole esimerkiksi valmis kommentoimaan asioita Internetissä omalla nimellään. Tulevaisuuden julkisilta palveluilta odotetaan läsnäoloa Internetissä, mutta samalla niiden tulee toimia tavalla, joka on sekä yksityisyyden että tietoturvan suhteen kestävä. Verkkopalveluiden käyttö on vuosi vuodelta luontevampaa yhä isommalle joukolle kansalaisia. (Julkishallinnon verkkopalvelut 2010)

Julkishallinnon toimijoilla onkin edessä suuret haasteet tietoturvan osalta. Ottaen huomioon, että iso osa julkishallinnon palveluista vaatii omien henkilökohtaisten tietojen antamista tai ne tulevat suoraan Väestörekisterijärjestelmästä niin kansalaisten täytyy voida luottaa turvallisesti asiointiin verkossa.

2 Verkon kautta kansalaisten kuuleminen

Julkishallinto on vuosia yrittänyt rakentaa palveluita, joissa kansalaiset voisivat vaikuttaa ja yksi näistä on Otakantaa.fi -palvelu. Tosiasiassa käyttäjät löytävät huonosti julkishallinnon tarjoamat kanavat ellei heidän ole ns. ”pakko” käyttää kyseistä palvelua. Arvailuja voi esittää miksi näin on käynyt? Todennäköistä on se, että palvelut eivät kerta kaikkiaan palvele käyttäjiä ja käyttäjät eivät koe, että heillä on aito vaikuttamisen mahdollisuus.

Otakantaa.fi-palvelusta on ollut tarkoitus rakentaa valtionhallinnon yhteinen sähköinen kuulemiskanava. Joidenkin ministeriöiden ja kuntien kotisivuilla tarjotaan kansalaisille mahdollisuuksia ottaa kantaa valmisteilla oleviin asioihin. Paikallinen vaikuttaminen mm. kuntatasolla saattaakin saada kannattajia, sillä kansalaiset kokevat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa itseään lähellä oleviin asioihin ja samalla ne myös nousevat heille tärkeiksi. Suomi ei kolkuttele näissä asioissa edelläkävijänä, vaikka ideoita varmasti riittää, mutta jostain syystä ne eivät etene.

Mikäli verkossa käytetään palautekanavia, niin niistä tulisi kertoa tarkkaan, että mistä asiasta palautetta voi antaa ja mikä palautteen käsittelyprosessi on. Esimerkiksi poliisi.fi sivustolla olevasta palautelomakkeesta ei käy ilmi miten palaute etenee ja palautteen jättäjälle jää kuva, että palaute vain katosi jonnekin. Tärkeää olisi kertoa milloin ja miten palautteen anta-

jaan otetaan yhteyttä, mutta palvelulupaukset ovat vielä vieraita julkishallinnossa. Päättäjien tulisikin olla avoimia ja osallistua kansalaisten kanssa käytävään keskusteluun ja tähän olisi hienoa jos jossain vaiheessa julkishallinto ymmärtäisi laittaa resursseja. Näin saataisiin aikaan aitoa vaikuttamista ja kanssakäymistä.

2.1 Keskustelua, palautetta ja aloitteita verkossa

Yksi tapa avata keskusteluja kansalaisten suuntaan on ollut kysyä kansalaisten mielipiteitä. Tämäkin on resurssoitava ja kansalaisille on aidosti myös vastattava ja kohtuullisessa ajassa mikä tuntuu joskus olevan vaikeaa järjestää. Sosiaalinen media on tuonut tähän joukon työkaluja ja niitä käyttämällä voidaan saada aikaiseksi reaaliajassa tapahtuvaa keskustelua.

Aloitteiden tekemiseen kannustetaan aktiivisesti ja osa kansalaisista onkin aktiivisia vaikuttajia ja valmiita tekemään aloitteita. Palvelujen pitäisi kuitenkin olla niin helposti saavutettavia että vähemmänkin aktiiviset henkilöt ne helposti löytäisivät ja aktivoituisivat.

2.2 Keskustelufoorumeissa vaihdetaan näkemyksiä

Ministeriöiden tai kuntien kotisivuilla voi olla pysyviä, avoimia foorumeita, jonne toivotaan kansalaiskeskustelua hallinnonalaan liittyvistä kysymyksistä.

Suomessa ministeriöt järjestävät vaihtelevasti kotisivuillaan väliaikaisia ja rajattuja nettikeskusteluja aiheista joista ne haluavat kuulla kansalaisten mielipiteitä. Keskustelu on auki jonkin aikaa, ja asiasta vastuussa oleva virkamies kerää saadut kommentit valmistelutyön avuksi. Yleiskeskustelun lisäksi lainvalmistelija voi pyytää kommentteja johonkin täsmälliseen kysymykseen. (Kansanvalta.fi)

Keskusteluun saattavat ottaa osaa myös virkamiehet tai poliittiset päätöksentekijät. Esimerkiksi Helsingin kaupungin joukkoliikennelautakunnan vuorovaikutteinen keskustelupalsta on ollut toiminnassa vuodesta 2000. Keskustelupalstan perusajatuksena on, että asukkaat voivat etukäteen keskustella valituista lautakunnan päätettäviksi tulevista asioista. (Kansanvalta.fi)

Keskustelua ja vaikuttamista voidaan siis herättää hyvin monella tavalla ja aiheet voivat olla hyvin monialaisia.

2.3 Esimerkkejä

Ulkomailta saadaan useita hyviä esimerkkejä, mutta nämä esimerkit on haettu Suomesta. Näiden esimerkkien kohdalla on varmasti yhtenä ongelmana tiedottaminen. Mikäli kaupunkilaiset eivät tiedä näistä mahdollisuuksista niin on hyvin vaikea osallistua. Olisi hyvä jos kyet-

täisiin jakamaan tietoa niin, että saavuttaisi mahdollisimman hyvin kaikki kuntalaiset, jotta vaikuttaminen asioihin ei jäisi pienen aktiivisen ryhmän toiminnaksi.

Helsingin kaupungin joukkoliikennelautakunnan vuorovaikutteinen keskustelupalsta on ollut toiminnassa vuodesta 2000. Sen yhtenä tavoitteena on rakentaa siltaa välittömän kansalaisvaikuttamisen ja kaupungin virallisen päätöksentekojärjestelmän välille. Keskustelupalstan perusajatuksena on se, että asukkaat voivat etukäteen keskustella valituista lautakunnan päätettävistä tulevista asioista. Ensimmäiseksi aiheeksi valittiin suunnitteilla oleva uusi raitiolinja 9. Nettisivuilla esiteltiin sen linjausvaihtoehdot sekä niihin liittyvä HKL:n (Helsingin kaupungin liikennelaitoksen) suunnitteluyksikön tuottama materiaali, eli vastaava aineisto, jonka myös lautakunta saa käsiteltäväkseen. Suunnitteluprosessia on mahdollista seurata varhais suunnitelmista päätöksentekovaiheeseen asti. Suunnitelmista järjestettiin syksyllä 2000 asukastilaisuuksia, joissa kerrottiin myös mahdollisuuksista osallistua keskusteluun verkossa. Tilaisuudet lisäsivät selvästi keskusteluvilkkautta palstalla.

(VM 2005 Kuule kansalaista valmisele viisaasti! - Käsikirja virkamiehille ja viranhaltijoille)

Toisena esimerkkinä Espoon kaupungin Avoin Espoo foorumi. Kaupungit ovat viime aikoina käyttäneet paljon voimavaroja kuullakseen asukkaitaan ja tästä alkaa tulla vakiintunut tapamikä luonnollisesti on hyvä tapa edistää kansalaisdemokratiaa. Ikävän usein vain jää epäselväksi mitkä vaikuttamisen mahdollisuudet ovat ja kuka oikeasti kuuntelee mitä asukkailla on sanottavaa. Näiden foorumeiden rinnalle toivoisi reaaliaikaisia vaikuttamisen mahdollisuuksia ja päättäjien esiintuloa omilla kasvoillaan.

Espoon kaupungin sähköinen foorumi Avoin Espoo on paikka, jonne on koottu kaupunkia ja kuntalaisten elinympäristöä koskevia suunnitelmia ja hankkeita. Foorumin tavoitteena on tiedottaa kuntalaisille kunnassa vireillä olevista asioista ja uudistuksista, kertoa kuntalaisten osallistumismahdollisuuksista sekä edistää kuntalaisten osallistumista kunnan kehittämiseen.

Suunnitelmat ja hankkeet on ryhmitelty foorumilla aihepiireittäin, joita ovat muun muassa kaavoitus, sosiaali- ja terveystaloudet, taloussuunnittelu ja ympäristönsuojelu. Jokaista aihepiiriä koskeva käsittelyprosessi ja sen eri vaiheet on esitelty piirroksin, joihin on merkitty myös ne vaiheet, joissa kuntalaisen on mahdollista osallistua asian käsittelyyn. Osallistumisen ollessa ajankohtainen siitä kerrotaan vihreällä pallolla hankkeen kohdalla. Näin koko prosessin hahmottaminen ja osallistumisen ajoittaminen on tehty kuntalaiselle helpoksi. Hankkeiden kohdalla julkaistaan lisäksi asiaa koskevat päätökset ja tausta-aineistot, kerrotaan jokaisen käsittelyvaiheen sisältö lyhyesti, käsittelyn aikataulu sekä osallistumiskäytäntö, jonka kautta kuntalainen voi välittää näkemyksensä asiasta valmistelijoille.

Osallistumiskäytännöt vaihtelevat hankkeesta riippuen. Palautetta ja mielipiteitä on tavallisesti mahdollista välittää puhelimitse, postitse tai sähköpostilla. Kaupunki järjestää Espoon suuralueilla myös asukasilloja, joissa alueen asukkaat voivat vaikuttaa asuinalueellaan vireillä oleviin hankkeisiin ja suunnitelmiin. Kaavoitusasioissa osallistumista on tuettu näiden lisäksi keskustelufoorumilla ja karttapalvelulla verkossa. Päätöksiin tyytymättömät kansalaiset voivat tehdä valituksen tai oikaisuvaatimuksen hallinnolle sähköisesti asian vireillepanolomakkeella. Hankkeista ja uudistuksista tiedotetaan kuntalaisille myös kotiin postitetulla hankekatalogilla. Kommentteja keskustelufoorumille voi lähettää sähköisellä lomakkeella, jossa on vapaata tekstiä. Lähettäminen ei edellytä yhteystietoja ja osallistuja voi esiintyä foorumilla omalla nimellään tai nimimerkillä.

3 Lähestyminen käyttäjälähtöistä kehittämistä

Käyttäjälähtöistä kehittämistä varten täytyy olla mahdollisuus käyttää jotain mielellään jo olemassa olevaa tapaa lähestyä käyttäjiä. Yleensä on hyvä kohdata käyttäjät siellä missä he luontevasti käyttävät palvelua. Poliisin verkkopalvelun ollessa kyseessä harkittavana oli myös vaihtoehto ns. ovensuukyselylle. Tällöin olisi jalkauduttu kansalaisten pariin ja todennäköisesti nimenomaan poliisilaitosten oville eri puolilla Suomea. Tällä tavalla kosketus mahdollisiin olemassa oleviin käyttäjiin ja tuleviin käyttäjiin olisi muodostunut hyvin konkreettiseksi. Metodi on kuitenkin hidas ja tulokset eivät olisi olleet nopeasti käytettävissä, niinpä relevanteiksi mahdollisiksi malleiksi otettiin lähempään tarkasteluun alla olevat:

3.1 Internet kysely

Perinteisin tapa olisi kysely poliisi.fi sivustolla. Tässä mallissa on kuitenkin heikkoutena se, että kansalainen tulee sivustolle mielessään hakea tietoa hänelle tärkeästä asiasta ja hänelle aukeaa kysely. Hänellä ei todennäköisesti ole aikaa eikä välttämättä haluakaan osallistua kyselyyn. Hän voi jopa kokea sen negatiivisesti. Tällainen kysely jää myös helposti liian pinnalliseksi, koska aika ja vastaajan halukkuus yhteistyöhön ovat hallitsemattomia. Tämän tyyppinen kysely on erittäin hyvä silloin kun halutaan lisätietoa esimerkiksi tietyn sivuston osasta. Kyseessä on kuitenkin kokonaisvaltainen poliisin sivuston uusiminen, niin tavaksi olisi hyvä valita pitkäjänteisempi vaihtoehto.

Ajatuksena oli, että tällainen internetissä tapahtuva kysely tuo paikalle ne jotka jo asioivat poliisin verkkosivustolla ja kuitenkin mielipide olisi hyvä saada myös heiltä, jotka eivät mahdollisesti palvelua vielä hyvin tunne.

Internet-kyselyssä saattaa nousta esille ongelmia, jotka liittyvät muun muassa erilaisten selainten käyttöön. Selaimet saattavat aiheuttaa teknisiä ongelmia tai ongelmia kysymysten

esillepanossa, joten kysely on testattava huolellisesti virhetilanteiden varalle. Monimutkaisilla lomakkeilla myös latausajat saattavat aiheuttaa ongelmia. (Alsnih 2006.)

Internet-kyselyssä voidaan hyödyntää tehokkaasti visuaalisia apukeinoja, kuten erilaisia kuvia. Internet-kysely voidaan myös toteuttaa helposti eri kielillä, jolloin useammalle vastaajalle voidaan tarjota mahdollisuus vastata äidinkielellään. Internet kyselyssä ja puhelinhaastattelussa voidaan hyödyntää myös ns. filter-kysymyksiä, joihin vastattuaan vastaajan ei tarvitse vastata sellaisiin kysymyksiin, jotka ovat merkityksettömiä vastaajan kannalta. Puhelinhaastattelujen ja Internet-kyselyjen teknisen toteutuksen hyötyihin lukeutuu myös tiedon kerääminen vastaamiskäyttäytymisestä. Tutkimuksista on mahdollista kerätä muun muassa tietoa vastaamisen kestosta, kuhunkin kysymykseen käytetystä ajasta sekä vastaamisen viikonpäivästä ja ajankohdasta. (Alsnih 2006.)

3.1.1 Kokemuksia internet kyselyistä

Suomessa Internet-kyselyä on käytetty muun muassa EU-rikosuhritutkimuksessa. Tutkimuksen tiedonkeruu aloitettiin syyskuussa 2009. Tutkimuksen perusjoukkoon kuuluivat 15-74-vuotiaat Suomessa asuvat henkilöt pois lukien ne henkilöt, jotka asuvat Ahvenanmaalla tai laitoksissa, joiden äidinkieli ei ole suomi tai joilla ei ole pysyvää osoitetta. Perusjoukkoon kuului noin neljä miljoonaa ja otokseen noin 7 800 henkilöä. (Nikula 2010.)

Tutkimuksen osatavoitteena oli tarkastella erilaisia tiedonkeruumenetelmiä. Otoshenkilöt jaettiin satunnaisesti otannan yhteydessä kolmeen eri tiedonkeruuryhmään: 1) tietokoneavusteinen henkilökohtainen haastattelu, jossa osaan kysymyksistä sovellettiin itse täytettävää lomaketta, 2) tietokoneavusteinen puhelinhaastattelu ja 3) Internet-lomake. Henkilökohtaiseen haastatteluun valittiin 9,7 %, puhelinhaastatteluun 39,3 % ja Internet-kyselyyn 51,0 % otokseen valituista henkilöistä. (Nikula 2010.)

Otokseen valituille henkilöille lähetettiin saatekirje, jossa kerrottiin tutkimuksesta. Kirjeen lähettämisen jälkeen puhelinhaastatteluun ja henkilökohtaiseen haastatteluun valittuja henkilöitä tavoiteltiin puhelimitse tavoitteena sopia aika haastattelulle. Internet-vastaajiksi valituille henkilöille lähetettiin kirjeen mukana Internet lomakkeen osoite, salasana lomakkeelle ja ohjeet Internetissä vastaamiseksi. Muistutuskirje lähetettiin kaksi viikkoa ensimmäisen kirjeen jälkeen. Noin viikko muistutuskirjeen lähettämisestä niille vastaamatta jättäneille, joiden matkapuhelinnumero oli tiedossa (56 %), lähetettiin tekstiviestimuistutus. (Nikula 2010.)

Puhelinhaastattelun vastausprosentiksi saatiin 62,1, kun numerottomat henkilöt on laskettu mukaan. Henkilökohtaisten haastattelujen kohdalla vastausprosentiksi saatiin 49,8, kun yli-

peitto (esimerkiksi ulkomailla asuvat, laitokseen muuttaneet, alle 15-vuotiaat) oli poistettu tarkastelusta. Tutkimuksesta kieltäytyneitä oli puhelinhaastatteluissa 11,3 % ja henkilökohtaisissa haastatteluissa 29,8 %. Tavoittamattomia oli puhelinhaastatteluissa 7,3 % ja henkilökohtaisissa haastatteluissa 13,1 %.

(Nikula 2010.)

Internet-kyselyn vastausprosentti oli 24,3. Internet-kyselyn avulla toteutetussa tutkimuksessa havaittiin, että jokaisen yhteydenottokerran jälkeen vastaamisessa esiintyi piikki, eikä vastaaminen ajoittunut tasaisesti koko tiedonkeruujaksolle. Vastaajien määrä kuitenkin väheni jokaisen yhteydenottokerran jälkeen. (Nikula2010.)

Henkilökohtaisessa haastattelussa miesten vastausprosentti oli hieman korkeampi kuin naisten. Puhelinhaastatteluissa ja Internet-kyselyssä naisten vastausaste oli puolestaan miehiä korkeampi. Kaikissa tiedonkeruumenetelmissä vastausprosentti oli pieni noin 30-vuotiaiden kohdalla, mutta kasvoi iän myötä. Puhelinhaastatteluissa ja henkilökohtaisissa haastatteluissa vastausprosentti kasvoi Internet-kyselyä jyrkemmin. Internet-kyselyssä vastausprosentti laski noin 60-vuotiaiden kohdalla melko jyrkästi. Puhelinhaastatteluissa vastausprosentti sitä vastoin kasvoi iäkkäämmässä ikäryhmässä. (Nikula 2010.)

3.2 Tutkimuspalvelut

Lukuisat yritykset tarjoavat erilaisia tutkimuspalveluita mm. käyttäjien haastatteluja ja eritasoisia kyselyjä, millä he kartoittavat mahdollisia kehityskohteita. Edellä mainituissa metodeissa heikkoutena on se, että haastattelijat saattavat soittaa/katuhaastatella monta henkilöä jotka eivät aidosti ole kiinnostuneita aiheesta ja koittavat vain vastata jotain päästäkseen tilanteesta eroon. Tämäkin malli oli liian paljon muiden kuin oman organisaation johdettavissa ja tarkoituksena oli, että organisaatio osallistuisi vahvasti itse tutkimukseen jotta saataisiin aikaan interaktiivinen vaikutus ja aito vuoropuhelu. Esimerkkinä, että jos kansalainen vastaa että hänen mielestään ajokortti asiat on huonosti sivustolla esillä niin tieto on hyödytön jos kukaan ei kysy miksi ja että miten hän näkisi niiden olevan paremmin. Tarvitsin siis mahdollisuuden esittää jatkokysymyksiä ja viedä keskustelua eteenpäin en vain kyllä tai ei vastauksia tai vastauksia joita en pysty hyödyntämään eteenpäin.

4 Kansalaisvaikuttaminen verkossa

Vaikuttaminen verkossa on kansalaisille jo tuttua toimintaa. Sivustoilla kerätään adresseja milloin minkäkin asian puolesta tai vastaan. Äänestäminen on verkossa tänä päivänä helppoa ja kaikilla ainakin viihde sivustoilla järjestetään jatkuvasti äänestyksiä. Pelkkä keskusteleminen

nenkin saa monta kertaa vaikuttamisen piirteitä, koska jos muuhun ei voi vaikuttaa niin omilla mielipiteillään voi yrittää vaikuttaa toisten mielipiteisiin. Monissa verkkokeskusteluissa onkin noussut tiettyjä vaikuttaja hahmoja, jotka pyrkivät vaikuttamaan muiden mielipiteisiin.

5 Julkisten verkkopalvelujen ryhmittely

Julkisille verkkopalveluille on pyritty rakentamaan erilaisia ryhmittelyjä, koska julkishallinnon on palveltava kansalaisia monella eri alueella ja käyttäjät ovat monen tasoisia mikä tekee verkkopalveluiden tuottamisesta haasteellista.

Yksi lähtökohta on julkisyhteisöjen sähköisten palvelujen luonteen pohjalta tehty ryhmittely. Tässä jaottelussa ei ole kyse varsinaisesti siis tasoeroista vaan sähköisten palvelujen tyypeistä, jotka jaetaan perinteisesti kolmeen pääkategoriaan: informaatiopalvelut, vuorovaikutteiset palvelut ja asiointipalvelut. Vaikka kyse on oikeastaan tyyppieroista, nämä kategoriat viittaavat käytännössä löyhästi myös verkkopalvelujen kehittyneisyyteen.

Hieman tarkemmassa vuorovaikutteisuuden perustuvassa palvelujen tyypittelyssä palvelut jaetaan neljään pääkategoriaan: (1) julkaisu- ja tiedotuspalvelut, (2) lomakepalvelut, (3) asiointipalvelut, jotka eivät vaadi viranomaiskäsittelyä sekä (4) viranomaiskäsittelyä vaativat asiointipalvelut.

- 1.taso: *Informaatio* - verkossa oleva informaatio julkisista palveluista.
2. taso: *Vuorovaikutus* - lomakkeiden imurointi verkosta.
3. taso: *Kaksisuuntainen vuorovaikutus* - aktiivisten sähköisten lomakkeiden käsittely (henkilön sähköinen tunnistus mukaan lukien).
4. taso: *Transaktio eli asiointi*: tapausten käsittely, päätös, palvelun toimitus ja maksu.

Seuraavassa kuviossa tällaista viitekehystä on sovellettu julkisten verkkopalvelujen kehittyneisyyden kuvaamiseen. Kuviossa esitetyt hyppäyksittäin nousevat nuolet kuvaavat julkisyhteisöjen verkkopalvelujen kehitysaskeleita, jotka suhteutuvat tietoyhteiskunnan kehitysprosessiin (vaaka-akseli) ja asiakkaalle tuotettuun lisäarvoon (pystyakseli).

(http://www.uta.fi/laitokset/ISI/julkaisut/eGovernment-raportti_1-2002.html)

Tätä kuvioita käytetään hyvin paljon, kun kuvataan julkishallinnon verkkopalveluja ja vaikka kuva on jo vanha niin yhä tänä päivänä se antaa hyvän käsityksen verkkopalvelujen kehityksestä. Kuvio toimii laajemmassakin yhteydessä ja ei pelkästään kuvaa julkishallinnon verkkopalveluja. Olemme ohittaneet ”lomakkeet verkossa”-vaiheen ja hyvää vauhtia siirtyneet vaikuttamiseen ja osallistumiseen. Toisaalta olisi hyvä myös tarkastella verkkopalvelujen viihdyttävää puolta, sillä verkkopalvelun tulisi tarjota asian lisäksi myös positiivinen kokemus ja sen luomiseen ei varsinkaan julkisella puolella kiinnitetä liikaa huomiota.



KUVA: Julkisten verkkopalvelujen kehittämisvaiheet ja kehittyneisyys. (Hallinnon sähköisen asioinnin jaosto 2001, 8)

Näin ollen on tärkeää erottaa yritysten ja viranomaisten verkkopalvelujen vaatimukset. Yrityksellä on yleensä kaupallinen arvo sivustolle. Julkishallinnon tilanne on sinänsä erilainen, että verkkopalvelun onnistumisen mittareita on vaikea luoda. On vaikea todentaa sitä miten viranomaisen onnistuu tiedottamisessa verkossa.

VM (Valtiovarainministeriö) on julkaissut verkossa paljon ohjeita julkishallinnolle verkkopalvelun kehittämisestä käyttäjä ystävälliseksi. Nämä ohjeet ovat joiltain osin vielä sovellettavissa nykypäivään, mutta täytynee muistaa, että nyt vuonna 2013 niistä osa sisältää jo vanhentunutta tietoa, koska verkkopalvelut kehittyvät jatkuvasti. Sosiaalinen media on muuttanut myös verkkopalvelujen luonnetta kuin myös verkkokaupat.

5.1 Ratkaisuksi kansalaisraati

Mikä sitten olisi oikea tapa tai menetelmä kuulla kansalaisia poliisi.fi:n kehittämisessä? Tähän asiaan löytyi lopulta vastaus seminaarissa, jossa esiteltiin erästä julkishallinnon verkkopalveluprojektia ja siinä kansalaisten kuulemiseen käytettyä VTT:n kehittämää Owela tutkimus-alustaa, jota kutsutaan kansalaisraadiksi. Kyseistä alustaa oli hyödynnetty monessa julkishallinnon projektissa myös muissa kuin verkkopalveluissa. Kyseisessä seminaarissa esiteltiin erään projektin tuloksia käyttäjälähtöisestä kehittämisestä tämän VTT:n palvelun avulla.

5.2 VTT Owela

Owela on VTT:n avoin innovaatiotila, jossa kehitetään tulevaisuuden tuotteita ja palveluja. Owelassa kohtaavat aktiiviset kuluttajat, yritysten edustajat, julkishallinto ja tutkijat. (<http://owela.fi/>)

Avoimuus ja se, että VTT tuntui sopivan neutraalilta yhteistyökumppanilta poliisin verkkopalvelun uudistamiseen olivat tärkeitä tekijöitä päätöksessä. VTT:llä oli myös kokemusta vastaavanlaisista projekteista mikä lisäsi luottamusta siihen, että tämä on oikea tapa kuulla kansalaisia.

Suurin osa ideoinneista tapahtuu projektitiloissa, joissa pääsee kertomaan toiveistaan ja kokemuksistaan eri aihepiireihin liittyen, antamaan palautetta ideoista ja testaamaan uusia tuotteita. Ideatuubi on avoin kohtaamispaikka idearikkaille ihmisille. Siellä voit jakaa ideoita, jotka eivät liity käynnissä oleviin projekteihin, ja kehittää niitä eteenpäin muiden käyttäjien kanssa. Ideatuubiin jätetyt ideat ovat kaikkien vapaasti nähtävissä ja hyödynnettävissä, eikä VTT vastaa niistä. (<http://owela.fi/>)

Keskustelutilan käyttäminen oli myös helppoa ja sinne oli helppo rekisteröityä. Helppous olivat tärkeitä asioita, koska toivottiin myös mielellään iäkkäämpää väestöä mukaan vaikuttamaan.

Owela on avoin kaikille kuluttajille ja kansalaisille, jotka ovat kiinnostuneita ideoimaan ja vaikuttamaan tulevaisuuden tuotteisiin ja palveluihin. Yritykset, julkishallinnon organisaatiot ja tutkimuslaitokset voivat toteuttaa Owelassa yhteiskehittämisen projekteja, joihin kutsutaan mukaan aiheesta kiinnostuneita käyttäjiä. (<http://owela.fi/>)

VTT:llä oli valmiina rekisterit joiden kautta he kutsuivat ihmisiä osallistumaan ja heidän rekistereitään hyödynnettiin.

Owela tukee käyttäjälähtöisen suunnittelun ja yhteiskehittämisen menetelmiä, kuten ryhmäkeskusteluja, chatti-ideointia, päiväkirjoja, tarinankerrontaa, konseptiarviointeja ja ryhmätestausta. Laadulliseen tutkimukseen voidaan yhdistää kyselyitä, gallupeja, äänestyksiä ja arviointeja. Owelaa käytetään käyttäjätutkimuksen tukityökaluna myös reaaliaikaisen Living Lab -tutkimuksissa, joissa alueen asukkaat osallistuvat uusien palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen sekä kokeilevat niitä omassa arjessaan. (<http://owela.fi/>)

Owela tuntui vastaavan hyvin niitä tarpeita joita tarvittiin poliisi.fi:n kehittämiseen ja kansalaisnäkökulman esille saamiseen. Kohtuullisin kustannuksin käyttöön saatiin heidän jo valmiit kansalaiskontaktit ja käytössä on myös poliisin omia kanavia kansalaisten rekrytointiin mukaan vaikuttamaan. Käytössä edellä mainittuun on ainakin poliisi.fi verkkosivusto, Facebook ja Twitter.

Verkkopohjaiset työkalut eivät korvaa kasvokkain tapahtuvaa suunnittelua, mutta ne täydentävät sitä. Verkkotyökalut mahdollistavat jatkuvan vuorovaikutuksen käyttäjien kanssa ja alentavat tiettyjen käyttäjien osallistumiskynnystä. Käyttäjät voivat osallistua suunnitteluprosessiin haluamaansa aikaan, ja suunnitteluprosessin läpinäkyvyys auttaa heitä näkemään osallistumisen vaikutukset lopulliseen tuotteeseen tai palveluun. Osallistuminen suunnitteluprosessiin voi olla käyttäjille jopa palkitseva kokemus, jos se tarjoaa mahdollisuuden tulla kuuluksi ja ilmaista omaa luovuutta. (Friedrich, 2013)

Tässä vaiheessa käytiin sisäistä keskustelua verkkopalvelun ja sosiaalisen median eroista ja koska päädyttiin siihen, että nämä eivät ole toisistaan eriäviä palveluja vaan ne kytkeytyvät toisiinsa ja tukevat toisiaan viestintäkanavina. Näin ollen päädyttiin nimeämään projektin osa-alue Poliisin verkkonäkyvyyden kehittämiseksi ja päädyttiin ottamaan SOME kanavat mukaan niin sisäiseen työskentelyyn kuin kansalaisraatiinkin.

6 Verkkopalvelun kehittyminen

Näitä tuloksia hyödyntämällä poliisihallinnossa aloitetaan uuden poliisi.fi -palvelun suunnittelu ja toivotaan, että mahdollisimman paljon kansalaisilta saatua tietoa voidaan hyödyntää ja heidän toiveitaan voidaan toteuttaa.

Alkanutta yhteistyötä kansalaisten kanssa olisi hyvä jatkaa niin että projektin edetessä heidät kutsuttaisiin uudestaan keskustelemaan mahdollisesta pilotti vaiheessa olevasta verkkopalvelusta. Kansalaisraadın osallistujille syntyisi aito kuva siitä, että heidän työnsä ja panoksensa on ollut arvokasta ja sitä on käytetty hyväksi. Julkishallinnon organisaatiot jäävät usein kasvottomiksi toimijoiksi ja kansalaisten on vaikea hahmottaa omia mahdollisuuksiaan vaikuttaa niiden toimintaa. Poliisi on kansalaisten keskuudessa kuitenkin aina ollut luotettava ja pidetty taho ja nykyisten netti poliisien ansiosta poliisi on saanut kasvot.

Tämän tyyliä kansalaisten osallistamisella on syytä tulla vakiintuneeksi käytännöksi muissakin julkishallinnon hankkeissa. Kansalaisten mukaan ottamisen eri keinoja olisi syytä tarkastella tarkemmin aina kulloistenkin tarpeiden mukaan.

Jonkin verran kansalaisraatiin osallistuneet kansalaiset ottivat yhteyttä suoraan Poliisihallitukseen lähinnä sähköpostilla ja halusivat kertoa osallistumisestaan kansalaisraadın toimintaan.

Usein ongelma ei välttämättä ole se, että kansalaisilta ei saataisi tietoa vaan ongelmaksi helposti muodostuu se, että miten saatua tietoa voidaan hyödyntää. Tosiasia on kuitenkin se että kaikkea tietoa ei voida hyödyntää ja osa hyödyllisistäkin aloitteista ja ideoista joudutaan jät-

tämään tulevaisuuteen. Ongelma on kuitenkin resurssit ja niiden käyttö. Julkishallinnossa ei tehdä liiketoimintaa verkossa ja siksi verkkopalveluiden kehittäminen jää monesti suurempien ICT hankkeiden jalkoihin. Koetaan niin, että kun on jotkut verkkosivut olemassa niin se riittää. Tälläkin hetkellä valtionhallinnossa on menossa suuria monien miljoonien ICT hankkeita joiden näkyvyys ja vaikuttavuus on kansalaisten elämään joskin merkityksetön. Näiden hankkeiden varjoon jää juuri kansalaisia kiinnostavien palveluiden kehittäminen. Pelkästään viranomaisten tiedottamisveloitteen täyttämiseen olisi hyvä kehittää kansalaisille mielenkiintoisempia ja avoimempia tapoja saada tietoa.

Julkishallinnon puolella myös on aloitettu viime vuosina monta suurta verkkopalvelu projektia ilman, että mitään merkittävää on saatu aikaiseksi. Ajatukset ovat olleet hyviä, mutta koska rahoitus katsotaan aina hankkeen ajaksi ja kehittämiseen ei varata resursseja niin näin moni hyvä aloitus on jäänyt torson asteelle.

Varsinkin julkishallinnon toimijoiden olisi hyvä suunnata resurssit jo olemassa olevien verkkopalveluiden kehittämiseen ennemmin kuin rakentaa uusia joiden käyttö ja tarve jäävät hämäräksi niin käyttäjille kuin itse organisaatiollekin. Esimerkkinä tällaisesta on Terve suomi verkkosivusto, joka jouduttiin hautaamaan ennen kuin se oikeastaan edes käynnistyi. Terve Suomi verkkopalveluun projektilla oli resursseja, mutta kun oli tarkoitus siirtyä ylläpitoon, niin resursseja ei löytynyt ja hanke kuopattiin hiljaisuudessa. Terve suomi oli kunnianhimoinen hanke joka onnistuessaan olisi tuonut valtavat tietovarannot terveydestä kansalaisten käyttöön. Mahdollista toki on, että jonain päivänä hanke kaivetaan uudestaan esiin ja virheistä on opittu ja palvelu voidaan vielä toteuttaa. Terve suomi on vain yksi esimerkki monien joukossa. Tämän johdosta olisi toivottavaa, että ensin tehtäisiin tarvittavat esiselvitykset ja mietittäisi resurssit kuntoon myös sen jälkeen kun verkkopalvelua täytyy päivittää. Mikäli ei ole tarkoitus tulevaisuudessa resursoida kehitettävää verkkopalvelua niin on syytä pysähtyä miettimään kannattaako koko projektia aloittaa ja jos kannattaa niin missä laajuudessa.

Sähköisen asioinnin edellä kävijöinä voidaan varmasti pitää verohallintoa ja Kelaa. Näiden asiointipalveluissa onkin suurin osa suomalaisista vierailut ja ne ovat helppokäyttöisinä ja tarpeellisina tuoneet helpotusta kansalaisten arkeen. Vielä kuitenkin ajatusmalleja voitaisiin laajentaa ja saada kansalaisia erilaisten palveluiden käyttäjiksi ja samalla tehostettua julkisten toimijoiden toimintaa. Julkishallinnon neuvontapalvelut on varmasti yksi suurista haasteista, koska neuvominen vie paljon resursseja ja ihmisillä on tapana soittaa halutessaan neuvoja. Tämä on todettu myös poliisin puolella haasteeksi. Kysymykset ovat niin erilaisia että vaikka verkkopalveluihin kehittäisi millaisia UKK /FAQ sivustoja niin on hyvin vaikeaa palvella kuitenkaan kaikkia tai edes suurta osaa kansalaisista.

7 Työskentely malli

Työskentely aloitettiin valitsemalla organisaation sisältä henkilöt työpajatyöskentelyyn. Henkilöiden tuli olla sitoutuneita osallistumaan kaikkiin neljään työpajaan. Työpajat pidettiin 2/2013-3/2013 välisenä aikana. Ideana oli saada vuoropuhelu työpajojen ja kansalaisraadilla välille. Kansalaisraadilla ikään kuin testattiin kysymyksiä ja avoimia kohtia jotka työpajoissa nousivat esiin. Kansalaisraadille annettiin myös konkreettisesti uudet ehdotukset poliisi.fi:n visuaalisesta ilmeestä niin pääsivulla kuin yhden poliisilaitoksenkin sivusta. Työpajojen vetämisestä vastasi ulkopuolinen konsulttitalo.

Työpajoihin organisaation sisältä osallistuneet henkilöt edustivat eri tehtäväalueita, koska nimenomaisesti haluttiin että myös sisältä päin tulevat näkemykset olisivat hyvinkin erilaisia.

- Työpaja 1
 - Kansalaisraadille ensimmäiset kysymykset
- Työpaja 2
 - Kansalaisraadilla vastaukset ja seuraavat kysymykset
- Työpaja 3
 - Kansalaisraadille viimeiset kysymykset
- Työpaja 4
 - Kansalaisraadilla lopputulokset

7.1 Välitulokset

Kansalaisraatiin oli rekisteröitynyt 10.4. mennessä ylläpitäjien lisäksi 88 henkilöä. Heistä 75 osallistui tutkimuksen aikana keskusteluun ja/tai vastasi gallupeihin. Kommentteja on sivustolle kirjoitettu yhteensä 401 kappaletta.

Keskustelun tarkoituksena tässä viimeisessä vaiheessa oli arvioida ehdotuksia uuden Poliisi.fi-sivuston sisällöstä ja toiminnallisuudesta. Kaiken kaikkiaan ehdotettuun sivustoon oltiin hyvin tyytyväisiä. Sivuston ulkoasu ja rakenne vaikutti selkeältä ja helppokäyttöiseltä.

Ohessa esimerkkejä osallistujien kommentteja:

”Varsin vaikuttava ja erittäin lupaavalta näyttää. En näe puutoksia enkä mitään turhaa.”

”Itse näen sivussa paljon hyvää. Minusta rakenne sivuilla on tehty todella selkeäksi niin, että jo lyhyellä silmäyksellä näkee monta aihetta ja mahdollisesti löytää heti etsimänsä lisätiedon esimerkiksi ajankohtaisesta aiheesta.”

”Juuri näin. Hienoa että pystyy hakemaan vaikkapa lähimpää poliisiasemaa tällä tavalla.”

”Jos lähetään vertaamaan nykyistä ja tota uutta ehdotusta niin uus on paljon parempi siinä mielessä että turhat elementit on poistettu ja eikä oo flash animaatiota tossa luonnoksessa / kuvassa, mikä on hyvä. - mielestäni ylänavigaatioissa on kaikki oleellinen tieto mitä suurin osa ihmisistä tarvitsee (luultavasti).”

”Oikeassa sivubannerissa olevat pikkulaatikot, jotka vievät eteenpäin esimerkiksi blogeihin, ovat minusta hyvä keksintö. Pääpaino on asiallisissa ja tietoa antavissa jutuissa ja linkeissä, mutta minusta on tosi mahtavaa, että poliisin arkipäivän työtä ja mielipiteitä pyritään tuomaan myös tällä tavoin esiin, ikään kuin näyttämään ne ihmiset sen univormun takana ” Muutosehdotuksiakin keskusteluissa esiintyi, lähinnä yksittäisiä toimintoja tai osioita koskien. Etenkin Uutiset-valikko kirvoitti useamman muokkaustoiveen.

”Uutiset-valikon voisi sijoittaa äärimmäiselle oikealle.”

”Ehkäpä ”levittäisin” uutiset-osiota, ja hieman kaventaisin hyvä tietää -osiota.”

”Voisi kokeilla suuria (sinisiä tms.) kuvakkeita ”hyvä tietää” ja ”uutiset” -osioiden sijasta (buttoneita tai kuvake painikkeita). Ne voisi sijoittaa esimerkiksi media-painikkeen kuin oikealla oleva pieni youtube-kuvake / -painike. Mielestäni tämä parantaa ja jäsentää eri sivujen näkyvyyttä (käytettävyys), ns. laatikko-valikko ja jatkaa laatikkotyyliä ylhäältä.”

”Itse poistaisin ton Poliisilaitokset ja yksiköt kohdan valikkoriviltä, koska sivulla on jo ominaisuus Hae kuntasi poliisilaitos, omasta mielestä toi riittää :)”

”En ymmärrä ”hyvä tietää” -otsakkeen tarkoitusta. Mitä sillä ajetaan takaa? Ehkä ajankohtaista olisi parempi. Informaatio epäselvää.”

”Facebook-ikkuna on melko suuri enkä oikein tiedä sen tarpeellisuudesta. Toisaalta muutoin kuvien käyttö on sivustolla onnistunut. ”

”Luvat ja ilmoitukset on oikeestaan kahesti, vaikka mitäpä se sinänsä haittaa, ihan kivat noi siniset laatikot on.”

Myös sivuston sisältöä koskevia lisäysehdotuksia saatiin jokunen.

”Itse tykkäisin jostain Sakot ja rangaistukset -välilehdestä, missä kerrotais paljonko sakkoa/minkä rangaistuksen mistäkin rikkomuksesta saa ja jotain muutakin tietoa niistä ja vaikka rikosrekisteristä.”

”Kun tuossa on selkeät ilmoituksentekovälineet, niin liittykö niihin myös jokin ”omien ilmoitusten seuranta”-mahdollisuus. Se voisi olla melko hyödyllinen, esim. missä vaiheessa mennään passihakemuksen kanssa...”

”Miks poliisi.fi ei ota mallia s-kanava.fi sivusta joka kysyy ”Haluatko kertoa sijaintisi sivustolle s-kanava.fi?”? Miks poliisi ei ottais tätä ominaisuutta käyttöön, jossa ”Haluatko kertoa sijaintisi sivustolle poliisi.fi?”, ja jos antaa luvan tohon, niin se sit menis suoraan oman kunnan poliisin sivuille?”

”Lapsille suunnattu alasivu olisi mielestäni hyvin tärkeä :)”

Lisäksi sivuston tekninen toteutus kiinnosti, ja esitettiin toive, että sivustoa pääsisi testaamaan ihan käytännössä, jotta toiminnallisuuden näkisi konkreettisesti.

”Miten tää sivusto sitten teknisesti on toteutettu niin sitä ootan innolla :) ”

”Ois hyvä jos poliisi.fi-sivusta tulis betaversio, jota pystyis testaamaan / antaa palautetta. Sen pohjalta olis paljon helpompi sanoa mikä toimii ja mikä ei. Pelkkä jpg-kuva ei kerro, miten se sivu käytännössä sitten toimii vai toimiiko ollenkaan.”
nimiseksi, tai vaikkapa ”poliisi neuvoo” -osioksi :D”

”Ohjeet, kuulostaa sivun käyttöohjeilta. Neuvot voisi olla parempi sana.”

”Kaksi osiota on minusta kuitenkin hieman hämäävästi nimetty. ”Rikos” -alasivu saattaa sisältää aivan mitä tahansa, joten siihen toivoisin jotain tarkennusta. Tarkoitetaanko sillä uusia rikoksia, rikostentutkintaa, vihjepyynnöitä, kadonneiden henkilöiden etsintää vai mitä? Toinen osio on kysymänne ”ohjeet”-alasivu. Nimi ei sinänsä ole huono, sillä se kyllä kertoo kuvaavasti alasivun sisällöstä. Silti voisi olla vielä havainnollisempaa käyttää sivustosta nimeä ”vinkit” tai ”neuvot”, jotta lukija ymmärtäisi paremmin, millainen sävy näillä ohjeilla on (tai ainakin millaista sävyä niihin on haettu).”

Otsikoista löytyi myös epäselviä ja muokkausta tarvitsevia kohtia. Vastaajista osa oli sitä mieltä, että valikoissa oli joitakin turhia osioita, joita voisi karsia, ja siten saada jäljelle jäävät osiot entistä paremmin esille.

”Minusta etusivu on tosi täynnä asiaa. Karsisin ylävalikkojen määrää, myös alareuna näyttää tosi täydeltä ja sivun alaosa. Poliisilaitosten tiedot on tavallaan kahteen kertaan. Voisiko ajatella, että sivustolle olisi joku automaattinen systeemi joka nostaisi esiin sellaisia usein klikattuja ja haettuja kohteita.”

Eikö tuo ajankohtaista ole vähän turha? Eikö tuossa etusivun hyvä tietää -jutussa ja kapeammassa uutislistassakin ole jo ne ajankohtaiset jutut? Ja eri poliisilaitostenkin sivuilla on niiden alueille ajankohtaiset asiat.”

”Värit ovat minusta onnistuneet ja toimivat, niistäkin tunnistaa heti, että ollaan nimenomaan poliisin sivuilla. Värit ovat suomalaiset, mutta silti mukavan neutraalit. ”

Sivustoesimerkistä ei kuitenkaan vastaajien mielestä näkynyt riittävän selkeästi se, että nyt oltiin nimenomaan laitoskohtaisella sivustolla. Tähän seikkaan tuli monia parannusehdotuksia. Etenkin erään osallistujan ehdotus vaihtaa Poliisi-otsikko Helsingin poliisilaitos -otsikoksi sai kannatusta.

”Poliisipartion kuvaan kiinnittäisin huomiota, kuvassa taitanee olla Porin poliisit?”

”Tv:stä tuttujen poliisien kuvia voisi jatkossakin käyttää alueellisesti, monet poliisit -sarjan fanit tunnistavat oman kaupungin poliisit :) ”

Édellä esiintuodut esimerkit keskustelusta tuovat hyvin esiin sen, että kansalaiset ovat valmiita osallistumaan hieman vaativampaankin kehittämiseen ja että heillä on avoin suhtautuminen ja tahtotila kehittää uutta. Keskustelua seuratessa nousi hyvin selkeästi esiin seikat, jotka tuntuivat olevan tärkeitä kaikille osallistujille. Yksi tällainen esimerkki, joka herätti huomiota oli selkeästi ns. oman alueen poliisilaitos. Oman alueen poliisilaitoksen näkyvyydestä ja palveluista tunnuttiin olevan erityisen kiinnostuneita. Tämä on varmaan noussut osittain myös siksi esiin, että menossa olevasta poliisihallinnon rakenteen uudistuksesta (syksy 2013) on paljon julkisuudessa puhuttu ja se on saattanut herättää ajatuksia siitä, että mikä on oman paikakunnan poliisin tilanne tulevaisuudessa. Liikkuvan poliisin lakkauttaminen ja monet muut palveluiden heikkenemiset ovat huolestuttaneet kansalaiset.

Tällä työskentely mallilla pystyttiin myös hyvin tarkentamaan ja pyytämään raadin jäseniltä tarkentavia vastauksia, jos tulokset olivat epäselviä. Merkille pantavaa on se, että organisaa-

tion on hyvä itse ohjata keskustelua aika tiukasti, koska kansalaisraadin tuloksina tulee helpposti ideoita ja ajatuksia jotka eivät ole toteuttamiskelpoisia jo ihan resurssien takia. Ennalta käsin oli kuvitelma että ajatukset ja ideat ovat ”liian lennokkaita”. Raatilaiset olivat omak-suneet roolinsa ja ymmärsivät poliisin luonteen palvelun tarjoajana joten pysyttiin hyvin asi-assa eikä esiin tullut toiveita, jotka olisivat lähes mahdottomia toteuttaa.

Lopputuloksen voi kiteyttää myös näin: Poliisin verkko läsnäolon tavoitteena on olla sähköinen palvelu-, neuvonta-, vaikuttamis- ja tiedotuskanava sekä väylä hyödylliseen, rikoksien ennal-taehkäisyä tukevaan informaatioon.

7.2 Käyttäjätarinat

Lopputuloksena syntyi erilaisia käyttäjätarinoita, koska työpajojen edetessä pystyttiin hah-mottamaan tiettyjä käyttäjäryhmiä, jotka ovat pääasiallisia poliisin palveluiden käyttäjinä. Poliisin keskeisten käyttäjäryhmien tarpeita, motiiveja sekä palvelu- ja käyttötilanteita kar-toitettiin syvällisemmin käyttäjäpersoonien kautta.

Käyttäjäpersoonat ovat esimerkkejä kuvitteellisista käyttäjistä, jotka ovat tavalla tai toisella tekemisissä poliisin verkkoläsnäolon kanssa. Persoonat on yksittäinen esimerkki, todellisen kal-tainen persoonat, käyttäjäroolin edustajasta. Käyttäjäpersoonat auttavat herättämään loppu-käyttäjät eloon verkkopalvelun suunnittelijoiden ja toteuttajien mielissä, sekä auttavat näin yhteisen näkökulman luomisessa. Syntyy selkeämpi mielikuva siitä, minkälaisille käyttäjille palvelua tehdään. Käyttäjäpersoonien kautta kyetään myös analysoimaan, kuinka määritellyt keskeiset sisällöt kohtaavat käyttäjien tarpeet sekä palvelu- ja käyttötilanteet poliisin verkko-läsnäolon sisältöjen ja toimintojen suhteen.

Tunnistetut käyttäjäpersoonat on kuvattu seuraavasti.

Anne Rantanen

KMV-lehden toimittaja

Ikä: 42

Koulutus: Ylioppilas (korkeakouluopinnot kesken)

Kansalaisuus: Suomi

Kielitaito: Suomi, välttävä ruotsi ja englanti

Harrastukset: Zumba ja partio

Lainaus ja elämänasenne:

”Paikallisuus kunniaan”

Kyllä maalla on mielestäni mukavaa. En voisi ikinä kuvitella asuvani isossa kaupungissa ruuh-kien ja saasteiden keskellä. Harmittaa, että valtamediat ja pääkaupunkikeskeisyys jyräävät pienen ja kauniin.

IT-asenne:

Olen mielestäni kokenut tiedonhakija ja verkkokäyttäjä. En pelkää tekniikkaa, ja olen kiinnostunut uusista asioista. Lapsillani on iPad, jolla käyn itsekin kotona aktiivisesti muun muassa Facebookissa ja erilaisissa keskusteluryhmissä

Paikallislehden toimittajana tulee vierailtua poliisin verkkosivuilla muutaman kerran viikossa. Lähinnä tämä tapahtuu töistä pöytäkoneella, mutta tulee sitä joskus vapaa-ajallakin töitä tehtyä.

Yleensä etsin poliisin verkkosivuilta muun muassa uutisia ja yhteystietoja (esimerkiksi jonkin paikallisen rikosjutun tutkija). Motiivina uutisia etsiessäni minulla on löytää potentiaalisia juttuvinkkejä ja myös niihin sopivia valokuvia.

Poliisin sivuilla on tullut vierailtua sen verran usein, että sivut ovat minulle niin tutut, että löydän tarvitsemani tiedot yleensä melko nopeasti. Toki alkuun sivut hermostuttivat minua jonkin verran, kun haluan aina löytää tarvitsemani tiedot nopeasti ja vaivatta. (Solita konseptidokumentti 4/2013)

Aarne Lahtinen

Eläkeläinen

Ikä: 68

Koulutus: Ammattikoulu

Kansalaisuus: Suomi

Kielitaito: Suomi, välttävä ruotsi

Harrastukset: Jääkiekko, tietokonepelit, metsästys ja oluet

Lainaus ja elämänasenne:

”Vanhassa vara parempi”

Minua eivät uudet asiat voisi vähempää kiinnostaa. Olen sitä mieltä, että ennen asiat olivat paljon paremmin. Ei olisi nykynuorilla pidetty maata itsenäisenä, kun veli venäläinen ryskäsi rajan yli.

IT-asenne:

Tunnustan olevani kokematon ja arka tietotekniikan ja netin käyttäjä. Netin käyttö tapahtuu pitkälti kotoa pöytäkoneelta. Käytän nettiä lähinnä tiedon etsimiseen. Omistan peruspuhelimen, jolla en kyllä hyödynnä netin palveluita. Puhelin on puhumiseen. Piste

Olin viikonloppuna lapsenvahtina tyttäreni luona Punkalaitumella. Kun olin aamulla lähdössä kauppareissulle, huomasin, että autoani oli kolhittu. Liekö paikallisten nuorten tekosia. Halusin tehdä rikosilmoituksen poliisiasemalle, mutta en tiennyt missä on lähin poliisiasema.

Jouduin menemään poliisin verkkosivuille löytääkseni tarvitsemi yhteystiedot (osoite tai puhelinnumero). Etsin poliisin yhteystietoja tyttäreni pöytäkoneella googlettaen ”poliisi”, ja löysinkin poliisin verkkosivut. Sivut olivat melkoista sekamelskaa, kuten tuo Internet yleensäkin, ja jouduin melkoisen tovin etsimään sivuilta tarvitsemi yhteystietoja. Löytyihän ne lopulta, ja lähdin ajelemaan kohti poliisiasemaa.

Yhteystietoja etsiessäni huomasin, että sivuilla näytti olevan muutakin kiinnostavaa tietoa, ja palasin kauppareissun jälkeen sivuille joksikin aikaa. (Solita konseptidokumentti 4/2013)

Jorma Aho

Osastonjohtaja

Ikä: 47

Koulutus: DI

Kansalaisuus: Suomi

Kielitaito: Suomi, englanti ja välttävä ruotsi

Harrastukset: Formula 1, matkailu, golf ja perhe

Lainaus ja elämänasenne:

”Jokainen on oman onnensa seppä.”

Asun Espoossa paritalossa, ja kuulun taloyhtiömme hallitukseen. Mielestäni asioihin pitää vaikuttaa itse, eikä vain seurata niitä sivusta. Paheksun holhousyhteiskuntaa, jonka eräs ilmentymä ovat teiden varsilla yleistyneet peltipoliisit.

IT-asenne:

Haluan olla ajan hermolla IT-asioiden suhteen, ja lapseni ovat opettaneet minulle netin, mobiilin ja tabletin käyttöä. Hyödynnän työssäni paljon tablettia. Vierailen poliisin sivuilla säännöllisesti ja luen erityisesti liikenteeseen liittyvistä ajankohtaisista asioista. Lisäksi minua kiinnostaa kesämökkini ja veneeni suojaamiseen liittyvä ennaltaehkäisevä tieto.

Olin viime viikolla asiakastapaamisessa, ja sieltä poistuessani huomasin uuden Audi A6:ni kyljen olevan naarmuilla. Välittömästä järkytyksestä toivuttuani otin salkustani iPad-tablettini tehdäkseen sähköisen rikosilmoituksen.

Googlen kautta löysin kätevästi poliisi.fi-verkkosivut, mutta en löytänyt linkkiä sähköisen rikosilmoituksen tekemiseen. Pöyristyttävää. Tein sivustolla haun ”rikosilmoitukset”, mutta yhtään sopivaa hakuosumaa ei tullut. Lopulta valitsin ”sähköinen rikosilmoitus uudistuu” -hakutuloksen, mutta sen kautta avautuneella sivulla ollut linkki sähköiseen rikosilmoitukseen ei toiminut. Taisin siinä jo aika lailla hermostua.

Niinpä päätin jättää rikosilmoituksen perinteisin keinoin, ja hain sivustolta Helsingin poliisin yhteystiedot. Ne sentään löytyivät. Ajoin autollani poliisiasemalle ja sain tehtyä rikosilmoituksen. Turhaa siinä ruuhkautin poliisin henkilöstöä, kun asia olisi pitänyt voida hoitaa itsepalveluna verkossa.

(Solita konseptidokumentti 4/2013)

Edellä kuvatun tarkasti voidaan kuvata käyttäjiä ja saadaan heidät lähemmäksi varsinaista kehittämistä ja näin kuvattuna käyttäjät muuttuvat henkilöiksi joiden käyttäytymistä on helpompi ymmärtää.

Näitä käyttäjätarinoita käytetään verkkopalvelun suunnittelussa ja ne nostavat esiin verkkopalvelun todellisen palveluluonteen. Poliisin verkkopalveluhan ei vain tiedota vaan se myös palvelee kansalaisia ja tätä palvelukonseptia täytyy edelleen kehittää ja sen kehittämisessä auttaa aidot tilanteet ja henkilöt.

Koska verkkopalvelun suunnittelu alkaa hyvin usein rakenteesta ja rakenne taas määrittelee usein myös sen miten helppoa/vaikeaa on sivustolla liikkua ja löytää etsimäänsä niin näiden tarinoiden avulla voidaan helposti tarkistaa, että löytääkö kansalaiset kuinka helposti tarvitsemansa tiedon. Rakenteesta tulee usein monimutkainen, koska organisaatioilla on paljon tarpeita ja kaikki haluavat asiansa esille mikä johtaa helposti siihen, että palvelu muuttuu käyttäjän kannalta sekavaksi ja näin on nykyisen poliisi.fi:n kanssa osittain päässyt käymään.

Vuosien varrella nykyiselle sivustolle on kertynyt asiaa ja liitteitä joista kukaan ei oikeastaan enää tiedä kuka nämä sisällöt organisaatioissa omistaa ja kenelle niiden päivittäminen kuuluu. Hyvin usein tämä ongelma näkyy isoissa organisaatioissa ja varsinkin jos asiaa on paljon ja sitä täytyy päivittää, niin helposti uudet tiedot viedään palveluun ja kukaan ei huomaa poistaa vanhoja. Henkilökunnan/sivuston päivittäjien vaihtuvuus aiheuttaa myös omia haasteitaan.

Verkkopalvelulla on siis syytä olla hallintamalli, jonka suunnittelemiseen kannattaa suhtautua vakavasti ja tehdä se huolella. Hallintamallin on tarkoitus auttaa organisaatiota ymmärtämään kenelle/keille mikäkin asia verkossa kuuluu ja jakaa vastuut selkeästi.

Riippuen organisaatiosta verkkopalvelun resursseihin panostetaan eri tavalla. Osalla julkishallinnon toimijoista on selkeästi panostuksen paikka verkkopalveluissaan. Vaikka kuinka tehdään erilaisia kansallisia ohjelmia palvelujen viemisestä verkkoon, niin tosiasiaa mikäli verkkopuolen resursseja ei lisätä niin ne jäävät vain kauniiksi ajatuksiksi.

8 Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on käsitteenä laaja ja vielä jossain määrin jäsentymätön. Kutakin genreä voidaan pitää itsenäisenä tutkimuskohteena. Yhteisenä piirteenä on kuitenkin se, että käyttäjät ovat ne jotka toimivat sisällöntuottajia ja he tuottavat sisältöä riippuen kulloisenkin palvelun laadusta ja sen alustasta. Monet aikakauslehdet tarjoavat paikan käydä keskustelua verkossa ja tämäkin on tietynlaista sosiaalista mediaa. Monet lehtien keskustelupalstat ovat

erittäin aktiivisia ja mahdollisuus anonyyminä esittää kysymyksiä ja mielipiteitä on varmasti syy lisäämään niiden suosiota.

Sosiaalinen media (lyhennetään usein some) tarkoittaa verkkoviestintäympäristöjä, joissa jokaisella käyttäjällä tai käyttäjäryhmällä on mahdollisuus olla aktiivinen viestijä ja sisällöntuottaja tiedon vastaanottajana olon lisäksi. Sosiaalisessa mediassa viestintä tapahtuu siis monelta monelle, eli perinteisille joukkotiedotusvälineille ominainen viestijän ja vastaanottajan välinen ero puuttuu. Sosiaalinen media on jälkiteollinen ilmiö, joka on muuttanut yhteiskunnan tuotanto- ja jakelurakennetta, taloutta ja kulttuuria. Professori Andreas M. Kaplanin ja Michael Haenleinin mukaan ”sosiaalinen media on joukko internet-sovelluksia, joiden ideologinen ja tekninen perusta on Web 2.0:ssa ja jotka mahdollistavat loppukäyttäjien tuottaman sisällön luomisen ja välittämisen”. (Wikipedia)

Sanastokeskus TSK:n julkaiseman sosiaalisen median sanaston[4] mukaan sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä ja luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. (Wikipedia)

Sosiaalinen media on käsitteenä yleistynyt vuodesta 2007 lähtien, jonka jälkeen se syrjäytti vähitellen Web 2.0 -käsitteen puhuttaessa vuorovaikutteisista verkkopalveluista. Käsitteen määrittelystä on useita erilaisia tulkintoja, joissa vaihtelevasti korostuu prosessiluonne, Web 2.0 -teknologioiden ulottuvuus, sisällöt, yhteisöt tai toimintamuodot. (Wikipedia)

Sosiaalinen media on tullut viime vuosina yhä vahvemmin mukaan verkossa tiedottamiseen. Viranomaisten on syytä olla mukana sosiaalisessa mediassa, mutta ongelmaksi on muodostunut se, että sosiaalinen media edustaa asioita joita viranomaistyöskentelyssä saattaa olla vaikea saavuttaa kuten: ns. kapulakieli pois, nopea reagointi, jokaiseen kanavaan viestitään sen ominaispiirteitä kunnioittaen mikä taas tekee resurssien käytön haastavaksi. Sosiaalinen media myös pakottaa tekemään ”kasvottoman” julkishallinnon ”kasvolliseksi” peliin aivan eri tavalla ja tämä on johtanutkin siihen, että julkishallinnossa persoonat valtaavat alaa. Niillä virkamiehillä joilla on kyky esiintyä sosiaalisessa mediassa omilla kasvoillaan ja laittaa itsensä alttiiksi arvostelulle on myös kyky toimia aitoina mielipiteiden muokkaajina, mutta heitä on vielä vähän.

Sosiaalisen median työkalut ovat tuoneet mukanaan myös epäselvyyttä siitä että mitä kanavaa käyttäen kannattaisi viestiä ja minkälaisia asioita. Pahimmillaan tämä johtaa siihen että kaikkiin mahdollisiin sosiaalisen median kanaviin laitetaan samaa viestiä jolloin käyttäjille hyöty jää hyvin pieneksi. Esimerkkinä Twitterin käyttö.

Twitter on yhteisö- ja mikroblogipalvelu, jonka käyttäjät pystyvät lähettämään ja lukemaan toistensa päivityksiä Internetissä. Tekstipohjaiset viestit eli twiitit (virallinen suomennos), englanniksi *tweet*, voivat sisältää korkeintaan 140 merkkiä. Käyttäjien on mahdollista lähettää ja vastaanottaa päivityksiä Twitter-verkkosivuston kautta, tekstiviesteinä, RSS-syötteenä tai erilaisten sovellusten kautta. Palvelun käyttö Internetissä on maksutonta. Marraskuussa 2011 Twitteriä alettiin kääntää suomen kielelle. (Wikipedia)

Twitterin ominaisuuksia on siis nimenomaan se, että kommunikoidaan nopeasti ja lyhyesti. Se ei ole tiedotteiden jakelu palvelu mihin valitettavasti osa julkishallinnon toimijoista sitä käyttää. Twitter vaatisi aitoa läsnäoloa ja jos siihen ei ole valmiuksia niin kannattaa herätellä esiin kysymystä että miksi yhteisö yleensä on mukana Twitterissä.

Sosiaalisessa mediassa mukana olosta on hyvä olla suunnitelmat, jotka kertovat tarkalla tasolla mitä näkyvyydellä tavoitellaan, sillä ei ole organisaation resurssien eikä maineen kannalta välttämättä järkevää olla mukana kaikissa kanavissa siksi, että muutkin ovat siellä. Se ei ole kantava peruste vaan täytyy miettiä mitä juuri tämä organisaatio voi tuottaa hyötyä olemalla ko. kanavassa viestimässä. Julkishallinnossa nämä kysymykset ovat erittäin aiheellisia, koska näissä kanavissa viestimisessä ei heillä tavoitteena ole myynnin lisääminen tai organisaation tunnetuksi tekeminen.

Jotta käyttäjäkeskeistä suunnittelua voidaan viedä eteenpäin ja saadaan oikeita tuloksia, niin täytyy ottaa lähempään tarkasteluun menetelmät, joilla suunnittelua voidaan tehdä.

9 Poliisi.fi:n jatkosuunnitelmat

Miten poliisi.fi:n kehittäminen etenee tästä eteenpäin? Miten tulokset huomioidaan tulevaisuudessa? Jotta tämän tyyppiset tärkeät kehittämissuunnitelmat ja tehdyt toimenpiteet eivät jää vain tekemisen asteelle ja eivät koskaan saavuta aitoa konkreettista tulosta niin sen eteen joutuu tekemään töitä. Tuloksiin on palattava aina uudestaan ja uudestaan ja ne on palautettava mieliin koko projektin ajan. Huoneentaulun tekeminen tärkeimmistä kansalaisten huomista voisi olla hyvä tapa pitää mielessä jatkuvasti se minne on tarkoitus suunnata ja mikä on tarkoitus tulla lopputulokseksi. Kompromisseja joudutaan jo tekniikankin takia matkan varrella miettimään ja tekemään. Tämä on täysin luonnollista ja orjallisesti kansankaan tahtoa ei kannata noudattaa jos esiin nousee esimerkiksi kohtuuttomia kustannuksia

Poliisi.fi:n kehittämisessä olisi hyvä tarkistaa aina välillä suuntaan vaikka pienemmällä määrällä kansalaisia ja tehdä lukuisia iteraatio kierroksia aina kansalaiset mukaan ottaen.

Uuden poliisin verkkopalvelun arvioitu valmistuminen on vuoden 2014 aikana. Aikataulu on

suhteellisen tiukka ja aikataulu tavoitteessa pysyminen vaatiikin paljon myös yhteistyökumppaneilta. Hyvän teknisen toimittajan ja hyvien suunnitelmien kanssa onnistumisen mahdollisuudet ovat kohtuulliset. Mikäli tekninen toimittaja ei sitoudu myös poliisin verkkopalvelun kehittämiseen käyttäjälähtöisestä näkökulmasta niin projekti saattaa käyttäjien kannalta epäonnistua. Valtionhallinnossa on jo liikaa esimerkkejä epäonnistuneista ICT-projekteista ja syyt löytyvät varmasti sekä asiakkaasta että toimittajasta. Hyvän toimittajan valinta olisi tuonut poliisin verkkopalvelulle varmasti onnistuneen lopputuloksen.

10 Lopuksi

Poliisi.fi:n suunnitelmat antavat ainakin toivoa siitä, että kansalaisten/käyttäjien näkökulma on hyödynnetty ja käyttäjät voivat odottaa saavansa heidän tarpeitaan palvelevan palvelun. Tulevaisuus tulee sitten näyttämään mikä on lopputulos ja paljon tulee riippumaan myös valitusta teknologiasta, sillä verkkopalvelun tekninen alusta tuo mukanaan omat haasteensa sille miten määrittelyä voidaan seurata.

Työpajojen ja kansalaisraadin yhteistyö sujui hyvin ja oli onnistunut toteutusmalli. Kansalaisvaikuttamista voisi viedä eteenpäin tässä projektissa niin, että keräisi raadin kansalaisista ja pyytäisi heidät arvioimaan uutta palvelua ennen sen julkistamista. Mikäli näin toimittaisi, niin olisi hyvä olla kyky vastaanottaa vielä muutoksia ja tehdä korjauksia. Yleisesti ottaen työtä olisi hyvä jatkaa ja jalostaa tästä eteenpäin ja muuttaa kansalaisraadin työskentely projektin sijasta prosessiksi ja miettiä mahdollisia uusia tapoja kehittää ja muokata palvelua kansalaisten tarpeita vastaavaan suuntaan.

Toivottavaa olisi, että muutkin organisaatiot lähtisivät enemmän ihmisten pariin ja kysymään asiakkailta mitä he tarvitsevat. Tässä käsiteltiin vain julkishallintoa, mutta yksityissektorilla olisi myös mahdollisuus huomattavasti enemmän kysyä ja osallistaa asiakkaitaan heidän palvelujensa parantamiseen verkossa.

Esimerkkinä poliisin palvelun parantamisesta on prosessoida erilaiset verkon kautta annettavat kansalaispalautteet. Nykyään näitä palautteita käsitellään eri tavoin ja tähän käytäntöjen luominen olisi tärkeää, jotta kansalaiset kokisivat tulevansa aidosti kuulluiksi myös verkon kautta. Tämä myös säästäisi poliisin resursseja, kun asiakkaat voisivat aidosti luottaa palautteiden saavuttavan oikeat henkilöt.

On hyvä, että tulee erilaisia tapoja kuulla kansalaisia verkossa ja tästä juuri hyvänä esimerkkinä on VTT:n Owela alusta, koska se tuo uusia metodeja ja ennen kaikkea tarjottuna palveluna tekee kynnyksen matalaksi, koska organisaation ei tarvitse itse etsiä keskustelijoita ja kansalaisia osallistumaan.

Tämä kokemus kannusti myös tulevaisuudessa miettimään ja mahdollisesti kehittämään erilaisia tapoja toimia verkossa interaktiivisesti ja laajentamaan kehittämisen reviiriä organisaatiosta ulospäin. Organisaatiot toimivat ihmisten/asiakkaiden parissa. Tämä olisi tärkeää huomioida kehitettäessä mitä tahansa asiakkaille suunnattua palvelua. Tulevaisuudessa ja kiristyneessä kilpailussa voittajina selviävät ne jotka pystyvät nopeasti ja vaivattomasti tarjoamaan asiakkailleen palvelua. Julkishallinnon organisaatioiden etu on se, että niillä ei ole kilpailijoita sillä jos olisi, niin heidän verkossa olevia palvelujaan saattaisi vaivata asiakaskato. Toki kokoajan mennään kohti parempaa suuntaa, mutta kehitys on luvattoman hidasta.

Lähteet

VM 2005 Kuule kansalaista valmisele viisaasti! - Käsikirja virkamiehille ja viranhaltijoille
https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20050330Kuulek/93548.pdf. Viitattu 8.12.2013.

Wikipedia: Sosiaalinen media
http://fi.wikipedia.org/wiki/Sosiaalinen_media. Viitattu 7.12.2013.

Wikipedia: Twitter
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Twitter>. Viitattu 7.12.2013.

Web-based co-design Social media tools to enhance user-centred design and innovation processes, Pirjo Friedrich, 2013. Viitattu 1.12.2013.

VTT kansalaisraadın raportti tilaajana Poliisihallitus. Viitattu 30.11.2013.

Nikula, J. E. 2010: Tiedonkeruu- ja painotusmenetelmien vaikutukset tutkimusaineiston laatuun ja estimaatteihin. EU-rikosuhritutkimuksen aineistojen tarkastelu vastauskadon näkökulmasta. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta, Tilastotiede. Viitattu 30.11.2013.

Solita konseptidokumetti, 2013. 15.11.2013.

Tietoyhteiskuntainstituutti RAPORTEJA 1/2002 eGovernment eGovernment-alan tutkimuksen ja opetuksen kehittäminen Tampereen yliopistossa. Selvitys Ari-Veikko Anttiroiko Tampereen yliopisto, Hallintotieteiden keskus, Maaliskuu 2002. Viitattu 9.12.2013.
http://www.uta.fi/laitokset/ISI/julkaisut/eGovernment-raportti_1-2002.html

Julkishallinnon verkkopalvelut 2010, Seurantatutkimusraportti, Lokakuu 2010, Valtiovarainministeriö. Viitattu 1.12.2013.
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Verkkopalvelut_2010_FINAL_291110.pdf

Kansanvalta.fi. Viitattu 1.12.2013.
<http://www.kansanvalta.fi/Etusivu/Kansalaisvaikuttaminen/Paatoksentekeenosallistuminen/Verkkovaikuttaminen>

Owelan kotisivut. Viitattu 9.12.2013.
<http://owela.fi/>